藤島信一郎の「新商材紹介」
「通話録音装置」(デジタルボイスレコーダー)

■ 藤島信一郎が推薦する理由

お勧めできます！

①実績のあるメーカーの実績ある商品
②長時間録音が可能
③検索機能が多彩で簡単
　検索が簡単なことは、機種選定で最も重要な条件！
④PBX連携が容易
⑤収容回線能力(アナログ・ISDN／max96ch)

(ここでは、新製品のVR-700シリーズを取り上げたが、
電話機の下における通録「VR-D170シリーズ」も含め、
VRシリーズ全体を末尾に紹介した。)

■ 製品のイメージ

新製品

VR－700シリーズ

この新製品は、今春新発売で
1)従来のVR－400シリーズのフルモデルチェンジでいくつもの改善がされている。
　①回線収容能力:アナログ＋ISDN(64＋1500)の混在収容
　　最大96chまで
　②本体の小型化:400シリーズの約57%
　　(幅:430mm、高さ:177mm、奥行き:500mm)
　③長時間録音　:ハードデスクに約20，000時間(VR－400は15，000時間)、バックアップはブルーレイに約6，000時間(VR－400はDVD－RAMに約570時間)
　④機能の充実　:セキュリティ機能、PBX連携、音声認識システム、感情解析システムと連携
2)この結果、3ページに示す10大特長を持つ「通話録音装置」になった。

＜販売対象＝どこに売れるか＞

幅広い業種に販売できる！
①電話取引や事故連絡の記録･確認に
②クレーム時の対策･証拠に
③電話応対の品質改善に

VR－700通話録音装置

■ 取引内容の記録･確認に
- **●銀行･証券･保険会社**
- **●通信販売･クレジット･カード**
- **●商品取引**

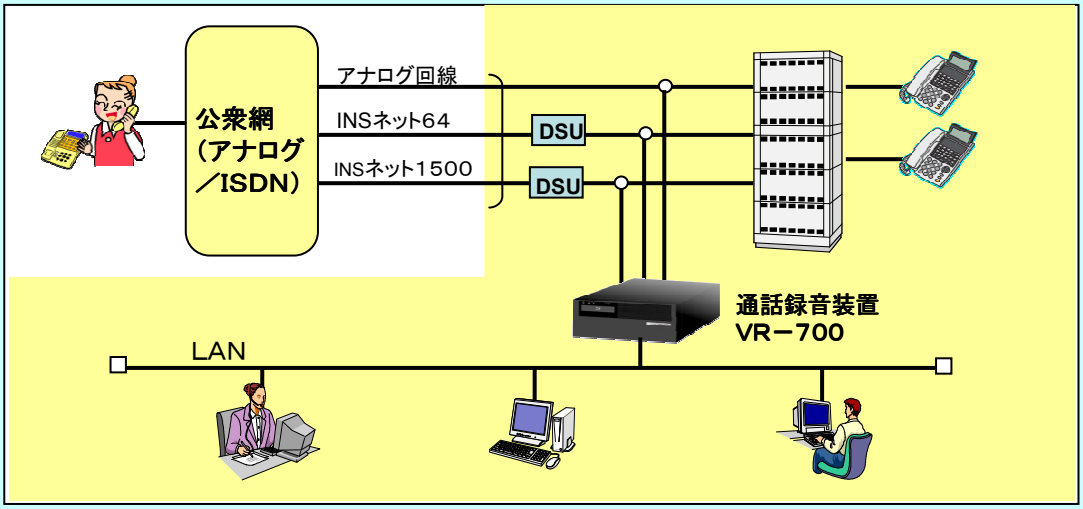
■ 業務連絡の記録･確認に
- **●消防･救急･警察･医療機関**
- **●航空管制･港湾･交通機関**
- **●電力･ガス**

■ オペレーターのスキルアップに
- **●お客様相談室･コールセンター**
- **●デパート･スーパー**
- **●一般企業**
- **●官公庁**

■犯罪電話の監視に
- **●新聞社･放送局**
- **●大企業**
- **●官公庁**

＜提案に含めたい機能＞

■ LAN経由で検索･再生機能（オプション）



◆社内LANのネットワークPCから、検索･再生が遠隔操作できる。
◆本社･支店間のネットワーク（WAN）等により、本店から支店の通話録音装置の検索･再生が遠隔操作で可能
◆検索した内容を、1通話ごとに「WAVファイル」に変換することができる。
（Windows Media Playerなどの一般的なソフトで再生することができる。）

＜製品の特長＞

システムの10大特長！

①収容能力

②システム連携

外形寸法
幅：430mm
高さ：177mm
奥行：500mm

③検索キー多彩

④録音媒体

⑤多彩な再生機能

特長に溢れています！

⑥セキュリティ

⑦録音機能

⑧見易い画面

⑨NW連携

⑩PBX連携

項	内容説明
①	収容能力：最大96ch。アナログ、INS64、INS15 00回線混在収容が可能
②	音声認識・感情解析システムとの連携：ステレオ録音、非圧縮形式で保存する運用ができるので、音声の劣化が無く、音声認識・感情解析システム（別途必要）との連携ができる。（アナログ回線はステレオ、非圧縮未対応）通話内容のテキスト化、NGワード検索また、話者の快・不快の状態も監視することができる。
③	検索キーが多彩：検索キーは、「通話開始日時／通話中日時／チャンネル／表示名／ 契約者回線番号 ／ サブアドレス／ダイヤル番号／ナンバーディスプレイ番号／ ネームディスプレイ／通話時間／発信・着信種別選択／メモの有無、メモ内容／内線番号／オペレーター名／オペレーターID／再生フラグ」が指定できる。
④	録音媒体は、HDDとBlu-ray：通話は、ハードディスクに約20，000時間録音できる。バックアップは、Blu-rayに約6，000時間録音可能。バックアップ方式は、「定時・間隔・手動」の3種類から指定できる。＊オプションで、HDDの冗長化を対応。（RAID1、RAID5）
⑤	多彩な再生機能で、聞き直しも簡単：再生開始・停止等の操作キーのほかに、聞き直したい範囲が設定できる「インデックス再生」や検索結果の データを順次再生できる「連続再生」。指定したファイルを何度も聞ける「繰返し再生」。又、録音された日時を合成音で拡声できる「音声タイムスタンプ再生」が利用できる。
⑥	セキュリティ機能　：パスワードを知らない人は、録音内容の再生、動作条件の操作が一切できないセキュリティ機能付である。パスワードによる制限ができる操作は 1. 再生操作 2. 録音を削除する操作 3. 同時モニターをする操作 4. システム設定をする操作 5. バックアップ用Blu-rayを交換する動作等
⑦	録音の開始／停止は自動で行う。起動方式は以下の通り。電圧検出（アナログ）、VOX検出（アナログ）、接点起動、Dch情報（BRI／PRI）
⑧	通話状態をアイコンでリアルタイムで表示し、接続されたチャンネルの運用状況、通話状態が一目で把握できる。
⑨	クライアントPCに専用ソフトウェアをインストールすることにより、ネットワークを介して、通話状態表示、検索、再生が可能になる。
⑩	各種PBXと連携することで「内線番号・担当者名等」の内線情報を取得することができる。 取得された内線情報は、「内線番号」「オペレータ名」「オペレータID」「グループ」を個別で記録し、それぞれ検索項目をして利用することができる。

＜ヒヤリングと提案書作成のポイント＞

■ ヒヤリングすべきこと

1）ヒヤリングの前に
　①売り込み先を絞る
　②その顧客にミートした機種選択
2）ヒヤリングには
　①提案書とカタログを持参
　②提案書に基づき
　　1）提案がミートしているか？
　　2）録音するシーンは提案に合っているか
　　3）録音の回数・時間等をカバーしているか
　　4）PBX連携なら、そのPBXのメーカー・機種を確認し接続に問題ないか精査
　③タカコムの製品（VR－700）の特長をプレゼン
　④LAN環境の確認
　⑤顧客の「ご予算」の確認
3）6ページの「顧客要望」も参考に

■提案への反映法

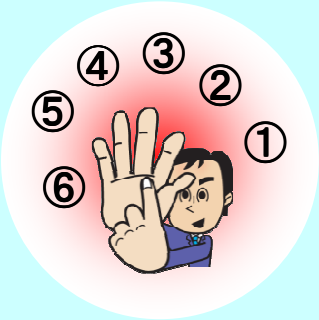
①顧客の企業の性格を判断し、「強調ポイント」を絞って提案する。
→強調ポイントの絞込みは、3ページの10個の特長の中から選ぶ。
→とりわけ「検索機能」は、全ての顧客に魅力あるポイントなので、分かり易く説明・提案する。
②タカコムは「通話録音装置」の専門メーカーで、豊富な実績・豊富な製品メニューが他社を圧倒していることをPRする。
③タカコムの販促資料の中に「導入事例」がいくつもある。これも参考にする。
→事例には、顧客の「導入検討時の要望」と「導入後の効果」が示されている。
→ユーザーの提案書にこれを活用する。
④今は、殆どの企業に「LAN環境」がある。これと連携した「検索・再生の遠隔操作」（オプション）が実流奥的なので、提案に含める。
⑤納入後の「メンテナンス」もキチンと行うことも、提案書に明記し、見積書に反映させる。
→顧客に、長期にわたって安心使用ができることを理解して戴く。

藤島　信一郎の一言

取扱説明書は、「検索の容易なこと」が最大の評価ポイントと言われるように「通話録音装置」の最大のチェックポイントは「検索機能」です。

ここをキチンと評価して提案にも反映して下さい。

＜提案書作成の極意＞

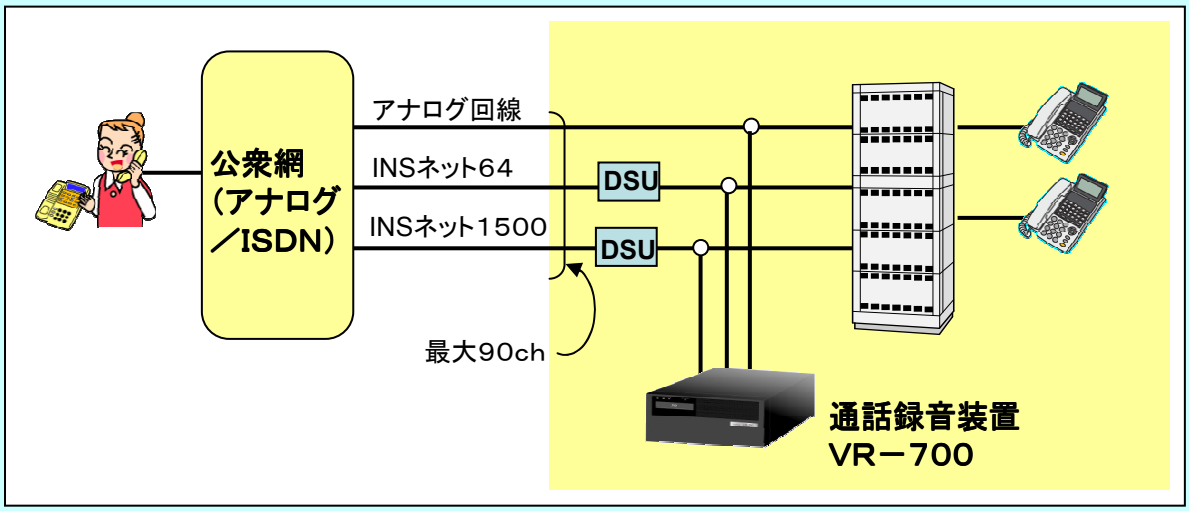


提案書は「見合い写真」！
ポイントは6つ！

見合い写真（プロポーズする）だから
まず、ポイント（良いところ＝3P）を「強調することが重要！
顧客が、「好感を持ち、“買いたい”と思う気持ち」になって貰うことが提案書の最大の目的！

＜提案書作成の極意＞
①基本を守る（ファイル／表紙／もくじ／ページ付与）
→内容にミートしたファイル（裸は駄目）
→表紙が重要（会社名・タイトル）
→もくじは提案書のシナリオ
→ページの無い提案書は紙屑
→カラープリントが常識
②まず、ポイント（特長）の強調
→特長を理解して貰わないと受注不可
→具体的で分かり易いメリット
③ユーザーの得する点、ソリューション面を書く
→ユーザーが喜び、得することを書く（注＝上記）
→コストメリットはデジタル（数字）で＝現状分析が必要
④カタログ・パンフレット挿入
→カタログは格好の拡販ツール（よくできている）
→顧客の理解を支援できる
⑤仕様は最後
→仕様面は最後でよい。
→仕様からメリットを理解できる顧客は極小

＜システム構成＞



＜参考①＞：PBX連携の効果

外線に直結した場合（通常の接続）

外線に接続された通話録音装置では、内線情報を取得できないため、「誰が」という項目をキーにした検索が不可！

- 通話日時
- 通信先ダイヤル番号（発信時）
- ナンバーディスプレイ（着信時）

PBX連携VR－700

外線に接続しても、PBXからの情報取得（連携）することで、録音データに内線情報を記録できる。

- 通話日時
- 通信先ダイヤル番号（発信時）
- ナンバーディスプレイ（着信時）

＋

- オペレータ名・オペレータID・内線番号

「いつ」「誰が」「何処へ（何処から）」という条件を絞った検索が可能になる。

＜参考②＞VR－700の通話録音の特長

■ 通話は、ハードディスクに録音

◆記録される主なデータ
①録音装置名
②担当者名（通話時）
③通話の開始・終了日時
④電話番号（発信番号・顧客コード等のMF信号やナンバーディスプレイ情報等）
⑤発／着信情報　など

■ 通話は、Blu-ray に自動バックアップ

◆Blu-rayは
他のメディアと比べて
①大容量
②高速アクセス
③長期保存可能
が特長

＜連絡先＞

製造メーカー：株式会社タカコム

東京支店：〒103-0012　東京都中央区日本橋堀留町2-9-8（日本橋MSビル3F）
電話　03-5651-2281：営業部

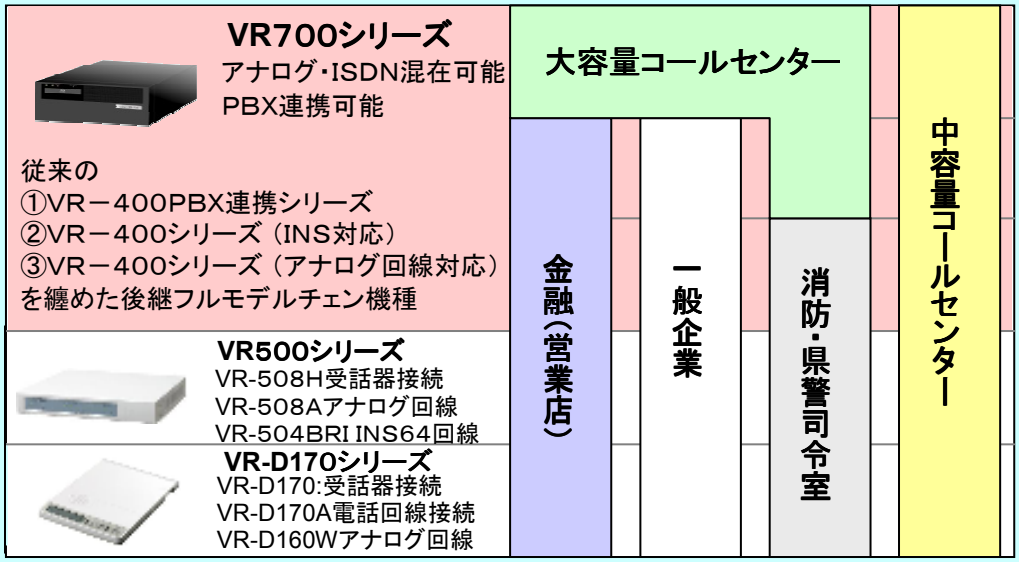
（この他、全国に「札幌出張所（電話：011-271-1225）」、「仙台出張所（電話：022-726-7300」、「名古屋営業所（電話：052-937-8822）、「大阪営業所（電話　06-6260-4611）」、「広島営業所（電話：082-291-6400）」、「福岡営業所（電話：092-431-1942）」

＜参考①＞　顧客要望の例

1. 録音操作を自動にしたい。（既設はオペレーターの手動操作）
2. 録音保存メディアの容量を大きなものにしたい。
3. 検索が素早くできるようにしたい。（関係内容によって各部署に配布）
4. 通話の内容を管理者が自席でモニタリングできること。
5. 録音検索で「相手先番号」と「通話した担当者」を特定できること。
6. トラブル発生時に通話内容を簡単に確認できるような仕組みを導入したい。
7. 外線通話を全通話自動録音したい。
8. ナンバーディスプレイと通話した担当部署（内線番号）を検索できること。
9. 録音時間への要望には差がある。（機種の選定基準にする）
   ①録音はバックアップし長時間保存したい。
   ②長時間の保存は不要、高機能な通話録音も不要。
10. 各支店の営業担当の通話内容を全通話録音し本社で管理したい。
11. 全通話録音の他に「あふれ呼」の用件録音もしたい。

＜参考②＞

タカコムの通話録音装置の製品群別販売業種例



＜補足＞

VR－700シリーズ：ヒット商品VR－400シリーズのモデルチェンジ版。アナログ回線からINS64／1500回線を混在収容することができ、音声データを長期保存できるスタンドアロン型の通話録音装置。

VR－500シリーズ：駆動部品を使用しないメンテナンスフリー設計。集中型から分散まで様々な運用形態に対応できるネットワーク型通話録音装置。

VR－170シリーズ：電話機の下における薄型設計で、メモリ代わりに簡単操作で録音がで きる。

VR－600VoIP　：SIPをサポートしたVoIP対応の通話録音装置。
ネットワークスイッチのミラーポートに接続することで簡単にIP通話録音システム構築ができる。